

# Comité Consultivo

## Modificación Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución

Abril 2026

# Colbún y su rol con los Clientes

Colbún S.A. es una empresa con 39 años de trayectoria dedicada a la generación y comercialización de energía, que cuenta con una cartera de aproximadamente **350 clientes industriales y empresas**, cerca de 1.300 trabajadores y una potencia instalada de más 5.000 MW a través de 29 centrales de generación en Chile y Perú.



## Principales Distribuidoras a las cuales se conectan nuestros clientes:



374  
instalaciones



264  
Instalaciones



46  
instalaciones

- Tenemos clientes libres en zona de concesión de casi todas las distribuidoras.
- La información está actualizada a marzo 2026.
- Un mismo cliente puede tener más de una instalación (cliente multipunto)

# Objetivo de Colbún en esta mesa



**Contribuir desde  
un rol pro-cliente**

## Corto Plazo

Diagnosticar principales desafíos para los suministradores y sus clientes

Identificar prioridades y definir medidas que no requieran cambios regulatorios profundos.

## Mediano plazo

Proponer mejoras a la regulación e identificar otras mejoras a la normativa.



Promover la reducción de brechas de información.



Promover propuestas para la Reforma de Distribución.

**01** **Telemedida e información de las medidas**

**02** **Peajes de Distribución**

**03** **Suministro de energía: información de contratos y reliquidaciones**

# Telemedida: desafíos en la gestión de información de las medidas


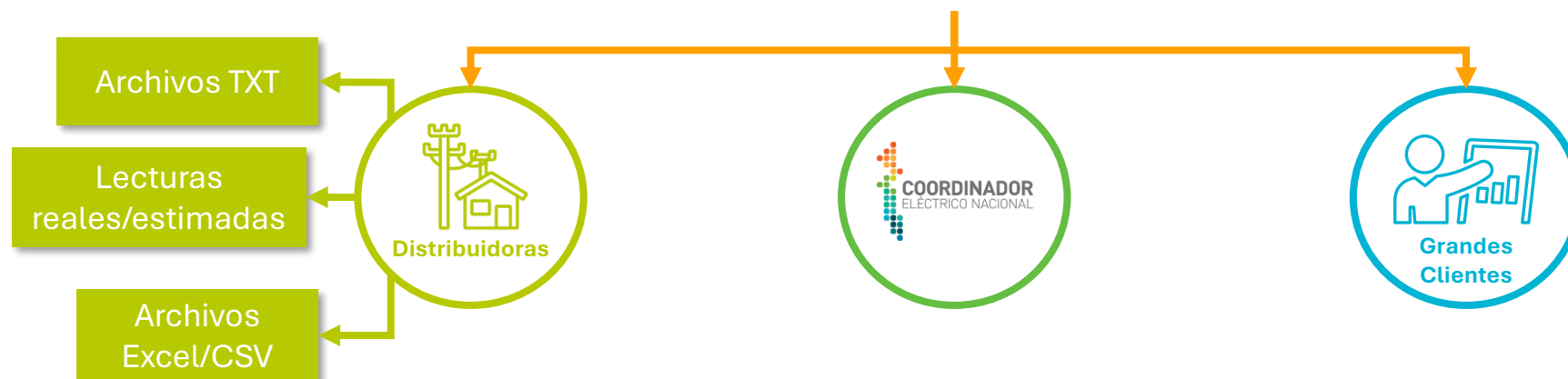


**Es un desafío acceder y procesar la información de las medidas en los plazos establecidos con los clientes**

La información en ocasiones no llega en tiempo y forma.



**¿Por qué?: información fragmentada desde múltiples fuentes**

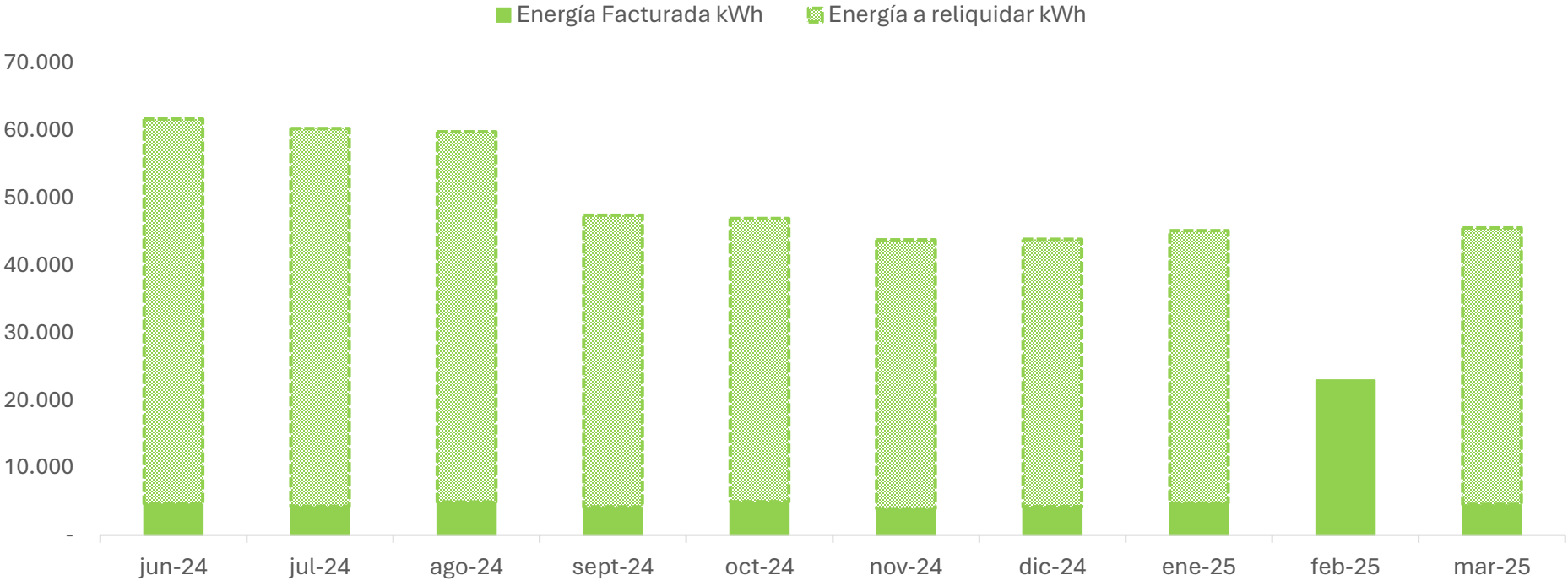


**El no contar con la información de las medidas en tiempo y forma afecta directamente al cliente**

Actualmente se están impulsando proyectos de integración con las distribuidoras para automatizar la obtención de medidas. No obstante, estas iniciativas son de carácter bilateral y se desarrollan fuera del marco regulatorio vigente.

**Oportunidad de definirlo en la norma**

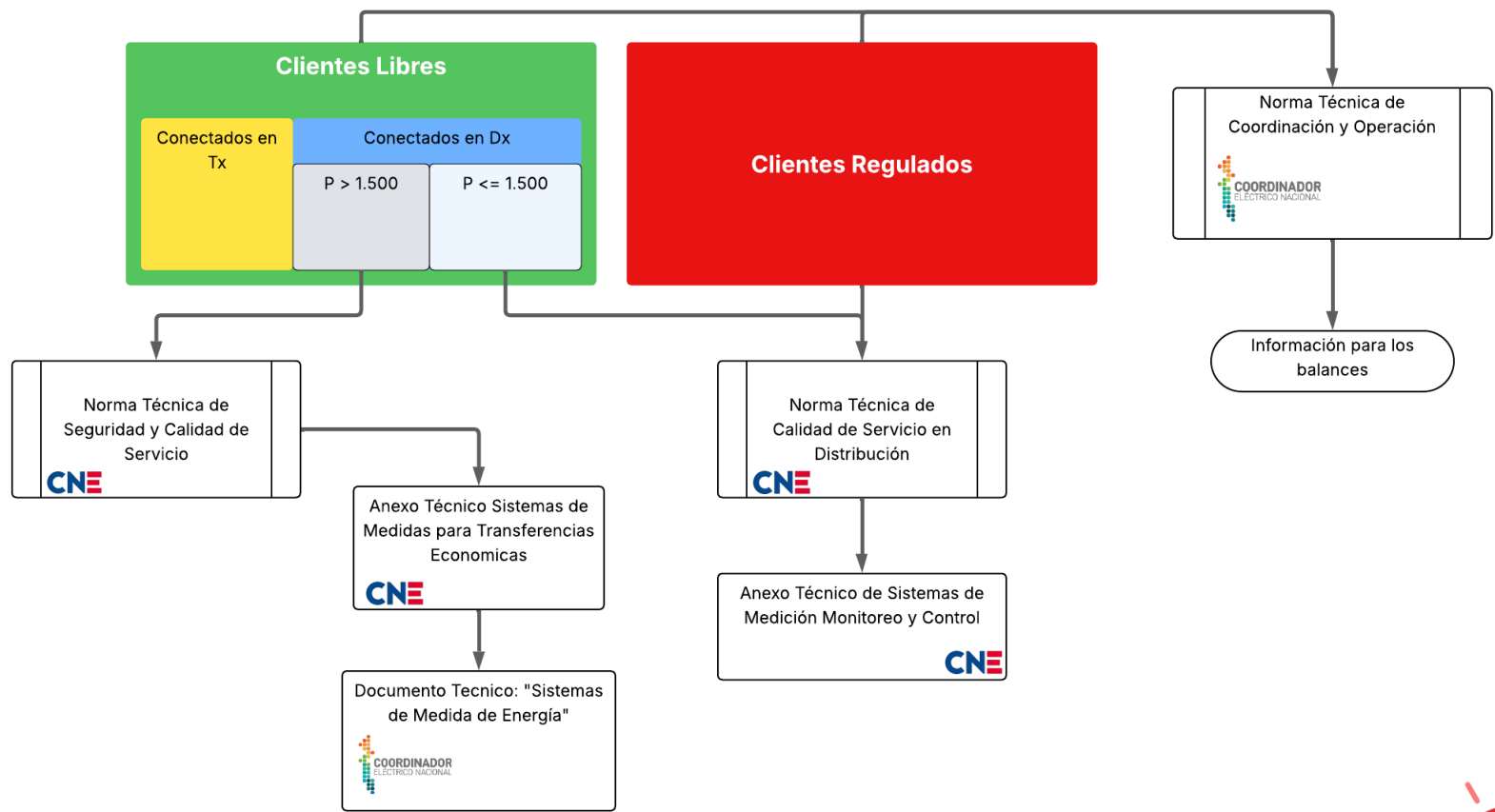
# Telemedida: Caso ejemplo edificio Multifamily



Ciertos segmentos de clientes no están muy interiorizados con el mercado eléctrico, por lo cual no tienen en el scope estas posibles reliquidaciones.

Se facturó a este cliente un consumo promedio de 4 MWh, pese a que su consumo real ascendía a 51 MWh. Esto derivó en una reliquidación superior a 400 MWh, equivalente a aumento de diez veces respecto de su consumo promedio.

# Telemedida: Brechas en la normativa



**Se regula el acceso de información del suministrador a la PRMTE.**

**La normativa no es clara en relación a obligaciones de cara al suministrador**

**Clientes libres bajo los 1,5MW:**

**Podrán habilitar un enlace a la PRMTE.**

**Deberán registrarse bajo lo señalado en el AT SMMC**

**No quedan claras las obligaciones de cara al suministrador y su rol dentro de la norma.**

**¿Cómo sería el escenario con una posible liberalización del mercado regulado?**



# Telemedida: Experiencia Internacional

## ¿Qué es?

- Canal digital, transparente y común.
- Creado por empresas distribuidoras.
- Acceso gratuito, seguro y neutral.
- Pasarela de datos que accede a bases de datos de las empresas distribuidoras.

## ¿Qué ofrece?

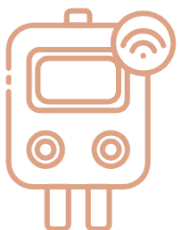
Información privada de consumo eléctrico:

- Consulta/descarga de datos
- Gestionar autorizaciones a 3ros para su descarga y/o visualización

Información agregada estadística, de interés general con informes mensuales o de consultas.



Datadis es la plataforma creada por las distribuidoras para simplificar el acceso a los datos.



Tras la implementación de **medidores inteligentes**, el acceso a datos detallados de consumo otorga al consumidor un papel más determinante, gestionando su consumo eléctrico.





# Telemedida: Medidas Propuestas



## Corto plazo

- 💡 Establecer en la NT de Distribución:
  - Incorporar disposición que permita a suministradores tener acceso directo a la medida de sus clientes de forma remota, estableciendo un procedimiento de acceso a dicha información. (art. 5-32)
  - Establecer obligaciones de entrega de información entre suministrador y distribuidor.
  - Continuar reforzando la fiscalización preventiva de la SEC para el cumplimiento de la norma.



## Largo plazo

- 💡 Cambio legal para crear figura del DSO con criterios de unbundling.
- 💡 Establecer por ley un Gestor de Información centralizado e independiente, licitado por un periodo extenso y pagado vía tarifa.
- 💡 Definir formatos, protocolos y plazos para el intercambio de datos entre distribuidoras, suministradoras, comercializadoras y clientes, garantizando acceso no discriminatorio.
- 💡 Plataforma unificada de datos de consumo, como Datadis, regulada y con procedimientos claros.
- 💡 Establecer en la norma obligatoriedad en la instalación de los medidores inteligentes, considerando hitos de cobertura y plazos definidos.


💡 Agregar en la NT de Distribución:

- **Art. 5-16:** especificar que las disposiciones de reposición de suministro deben ser tanto para clientes regulados como libres y que la SEC puede fiscalizar.
- **Art. 5-17:** separar la información entre cliente libre y regulado, suministrados o no por la distribuidora.
- **Art. 5-20:** otorgar el mismo acceso a la información para procesos de facturación a suministradores de clientes libres.
- **Art. 6-9:** El suministrador debería poder solicitar, con previa autorización de la SEC, auditorías a las unidades de medida.

💡 En el AT de SMMC:


- **Art. 2-1:** la SEC podría implementar una plataforma con la información de los consumos de los clientes y dar acceso a los suministradores.
- **Art. 2-3:** indicar que si la distribuidora no cumple con el acceso a la información, el cliente o suministrador puedan solicitar auditoría de la SEC.
- **Art. 8-1:** explicitar que la información entregada a la SEC/CEN/CNE debe estar también disponible para suministradores.
- **Art 8-2:** Aclarar que el cliente puede transferir parte de sus derechos al suministrador, como el acceso directo a sus medidas de consumo, para lo cual la distribuidora debe garantizar dicho acceso.
- **Art 8-5:** incluir que las auditorías puedan ser solicitadas por los actores participantes, no solo la SEC.

# Desafíos asociados a Peajes de Distribución



## Cortes de suministro a clientes conectados en distribución:

- I. Problemas de conciliación de pagos.
- II. Gestión de cortes funciona distinto en cada distribuidora



## Generación indebida de intereses en facturas de peajes:

- I. Problemas con la conciliación de pagos.
- II. Problemas en gestiones internas para pagar.



Entiéndase por **conciliación** al proceso en el cual la distribuidora asocia un pago del suministrador a una factura de peaje.

En términos generales hay problemas de información entre contrapartes.

- 💡 Establecer de manera consensuada información que permita a la distribuidora conciliar los pagos de peajes, y al suministrador gestionar dichos pagos.
- 💡 Establecer un canal de contacto de emergencia con el suministrador por interrupciones de suministro asociados a peajes de distribución. (Título 5-24)
- 💡 Aclarar si el art. 5-16 se entiende extensivo a clientes libres, y en caso de ser así, aclarar como son los plazos en caso de ser un corte debido a un error.
- 💡 Establecer un plazo específico para las facturas de peajes de distribución al que se refiere el artículo 5-14, lo cual debe ser consistente con lo indicado en el futuro reglamento de peajes. Propuesta es que a lo menos sea mensual. (\*)

(\*) Si bien es cierto la factura de peaje se emite al suministrador, es una obligación que igualmente afecta al cliente, ya que es un concepto *pass through*.

# Desafíos asociados al suministro de energía



## Términos de contratos por vigencia del mismo:

- Distribuidoras no confían en información de la plataforma de contratos del Coordinador.
- Eventual no actualización de información del Coordinador tiene un impacto económico en suministradores.



## Reliquidaciones (medidas y cargos sistémicos)

- Emisión peajes retroactivos juntos generan complicaciones económicas en los clientes.
- Reliquidación en general causa impacto al cliente final, donde usualmente son conceptos que no tienen provisionados.



## Corte por no pago:

- Distribuidoras solicitan el contrato de suministro para acreditar el incumplimiento del pago, lo cual es información confidencial.

**Puntos observados en el reglamento de peajes.**

**Estamos esperando su pronta publicación.**

# Queremos que los beneficios de la transición energética lleguen a los clientes finales



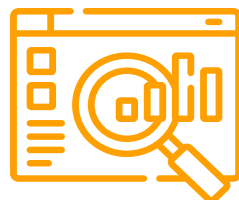
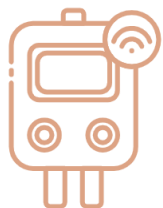
**Cliente en el centro**

**La teledirigida es clave,  
debemos seguir  
avanzando**

**Acceso a información  
confiable y oportuna**

**Establecer correctamente  
obligaciones entre distintos  
actores**

**No todas las reformas  
requieren cambios legales**



# Comité Consultivo

## Modificación Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución

Abril 2026